

# 让客户说“yes”——客户沟通金口才

## 一、 到底什么是沟通

1. 沟通的本质
2. 沟通的定义
  1. 一般沟通的误区
  2. 魅力沟通的三大核心原则
    - (1) 理解对方是基础
    - (2) 引导影响是关键
    - (3) 有效策略是保证
  3. 销售人员说话的三种境界
    - (1) 用嘴说
    - (2) 用心说
    - (3) 用情说

视频案例：菜鸟销售成功记

## 二 魅力沟通的核心能力—理解力

1.“话不投机半句多”？沟通的第一大盲区—自以为是

1. 什么是理解他人的能力

关键点一：了解你的顾客

- (1) 看行头
- (2) 了解消费倾向
- (3) 关注顾客的行为

关键点二：了解他的需求

(1) 需求的三种层面

你到底在卖什么？

顾客到底在买什么？

表面需求—顾客买什么

潜在需求—顾客买一个什么样的什么

真正需求—顾客为什么要买这样的东西

### “中国式沟通“的四因素模型

2. 理解力的核心是对人性的把握

3. 关注客户、挖掘需求

关注客户的生活

关注客户身边的人

不要忽略了人的“攀比”心理

### 三、魅力沟通的关键—引导和影响

1.“对牛弹琴“沟通的第二大盲区—强加性思维

2.沟通的本质不是说服而是影响和引导

3.影响和引导的六字核心

视频案例分享：领导为什么听你的？

4.增强个人柔性影响力的四大工程

(1) 理解国人的“圈子”文化—让对方靠近你

(2) 同理心迎合的艺术—让对方喜欢你

语言迎合、情绪迎合、心理迎合

视频案例分享：难缠的买车人

(3) 学会提指导性建议—让对方相信你

(4) 专业赢得荣誉—让对方崇拜你

5. 产品巧推荐的“五利器”

(1) 激发思考

(2) 强化焦点

(3) 案例说明

(4) 资质证明

(5) 场景塑造

### 四 魅力沟通施加影响的保证—有效影响的六大策略

1.“客户为什么不接受我的建议“沟通的第三大误区—不懂技巧

2.策略一：“同流才能合污”—赞美和认同

3.策略二：两种问话方式

4.策略三：思维路线图--渐进聚焦

5.策略四：沟通的角度学 SPIN

视频案例分享：相亲

6.策略五：预先框示与立标准

7.策略六：危机引导

视频案例分享：我没病!

## 五、魅力沟通的六字真言

理解、利他、相信